



Università
di **Genova**

Redazione capitolati

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Strutture universitarie e operatori economici

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Gare ed affidamento di lavori

AREA/CENTRO: Area Negoziale

SERVIZIO: Servizio Gare

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Gare di lavori

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Luca Sannella (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010/20951631 - 010/2099413 - 010/2099295 - 010/2099495 - 010/2099217

E-MAIL: lavori@unige.it; **PEC:** areapatrimonio@pec.unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5, Palazzina Economato, secondo piano, 16126 Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 5

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/20951631 - 010/2099413 - 010/2099295 - 010/2099495 - 010/2099217

E-MAIL: lavori@unige.it

ALTRO: **PEC:** areapatrimonio@pec.unige.it

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI:

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (mail, telefono, pec)	3 (mail, telefono, pec)	3 (mail, telefono, pec)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	20 giorni	20 giorni	20 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	15 giorni	15 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	D	D	D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione online per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	B	B	B
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	0	0
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono g) Altro (specificare)	Lettera/e Es: A, C (facebook)	A, E, F	A, E, F	A, E, F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: